

## IV. FORMULACIÓN DE RECLAMOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE AMV

Para formular reclamos ante AMV se deberá seguir el siguiente procedimiento:

| PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE RECLAMOS |  |
|---|--|
| <b>REMISIÓN DEL RECLAMO</b>                   | <p>El reclamo se deberá remitir a través de cualquiera de los siguientes medios a la Coordinación de Calidad de AMV:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico <a href="mailto:calidad@amvcolombia.org.co">calidad@amvcolombia.org.co</a></li> <li>- Teléfono número (57-1) 607 1010 Ext. 1032</li> <li>- Documento escrito dirigido a la Coordinación de Calidad de AMV a las oficinas ubicadas en la Calle 72 # 10-07 of. 1202 de Bogotá</li> <li>- Documento remitido vía fax al número (57-1) 3470181</li> <li>- Diligenciamiento del formulario de reclamos, el cual se pueden encontrar en la sección de quejas, reclamos y peticiones de la página Web de AMV <a href="http://www.amvcolombia.org.co">www.amvcolombia.org.co</a></li> </ul> |
| <b>CONTENIDO DEL RECLAMO</b>                  | <p>Los reclamos deberán contener la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Descripción detallada de los hechos o situaciones que llevan a formular el reclamo. Igualmente, podrán incluirse sugerencias o propuestas para mejorar el funcionamiento de AMV y evitar incurrir en situaciones que originen reclamos.</li> <li>2. Nombres y apellidos del solicitante</li> <li>3. Nombre de la entidad que representa, en caso de ser aplicable</li> <li>4. Alguna o todas de las siguientes ubicaciones para respuesta y seguimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y ciudad</li> <li>• Teléfono y ciudad</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul> </li> </ol>  |
| <b>ACUSE DE RECIBO</b>                        | <p>La Coordinación de Calidad dará acuse de recibo a quien presentó el reclamo en un término máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a aquel en que se reciba el reclamo en AMV.</p>   |
| <b>RESOLUCIÓN DEL RECLAMO</b>                 | <p>La Coordinación de Calidad de AMV dará traslado al área o funcionario que participó o conoció los hechos que dieron origen al reclamo, con el fin de que éstos lo atiendan y preparen la respectiva respuesta. Posteriormente, el Coordinador dará respuesta al reclamante, y se asegurará de que se adopten las medidas correctivas y preventivas que sean procedentes.</p>  |